附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(a) 制定清晰指引和標準，使運作更有效

機構（個案編號）	行政改善措施
漁農自然護理署（「漁護署」） (2007/3792)	為審批動物及禽鳥展覽牌照的申請訂定時限
食物環境衞生署（「食環署」） (2007/2407)	推行新的內部指引，確保在相關指定時限內完成審批圖則及進行實地視察
入境事務處（「入境處」） (2008/0077)	簡化護照申請費用的退款程序，確保在接到要求後 20 個工作天內，會通知庫務署有關的決定
聯合辦事處（「聯辦處」）* (2006/2188 及 2006/2942)	就滲水個案的調查工作訂立服務承諾及指定時限，自二零零八年四月一日起生效
地政總署 (2006/0415)	修訂有關處理新墓地申請的部門訓令，釐清地政總署的職責
規劃署 (2007/3507)	簡化針對違例開發政府土地的檢控程序，以及縮短容許糾正違規情況的寬限期
郵政署 (2006/3182)	妥善備存檔案，記錄審批增設郵箱的理據，以及檢討「私人投寄信箱」收件服務和收費的政策

(b) 改進跨部門的協調安排

機構（個案編號）	行政改善措施
醫療輔助隊 (2007/4867)	醫療輔助隊及消防處的救護車服務已達成協議並發出指引，以更清楚地記錄前者把病人轉送到後者的資料
屋宇署及聯辦處 * (2008/2004 及 2005)	發出更清晰的指引，訂明聯辦處與屋宇署之間在處理指稱影響樓宇安全的滲水投訴時如何互相配合
聯辦處 * (2007/4838 及 4839)	屋宇署與食環署已達成協議，訂明當食環署不轉介滲水個案予屋宇署進行第三階段調查時須依從的程序
食環署 (2008/3880)	食環署與屋宇署已達成協議，就聯辦處內食環署人員認為無須進行第二階段調查的滲水個案，該署須先取得屋宇署人員同意，方把這類個案轉介屋宇署進行第三階段調查
政府總部（政務司司長辦公室）— 效率促進組及地政總署 (2007/4623 及 4624)	修訂相關技術通告，更清楚地訂明各部門之間在保養植物方面的分工，以及規定接到投訴的部門須試行確定負責部門，並把個案直接轉介後者跟進，而非僅告知投訴人接到投訴的部門並不負責此事

* 聯合辦事處（「聯辦處」）由屋宇署及食環署成立，專責處理滲水投訴。

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(c) 改善處理市民查詢╱投訴的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁護署 (2008/1162)	為「1823 電話中心」提供資料，説明有關涉及狗隻咬人個案的動物「家居隔離」的安排，確保這類個案的相關人士獲得充分的資料

(d) 改善服務的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
醫院管理局 (2008/0005)	推行新措施，規定非緊急救護車服務人員須預先與病人確定車輛抵達時間，而假如預計車輛會比預約時間遲，應及早通知病人
屋宇署 (2007/3282)	按運輸署所建議，在某公共屋邨內一條限制車輛使用的道路加設交通標誌及設施，改善道路安全
路政署及水務署 (2006/1337、3326、3327 及 3328)	路政署制定按時呈閱機制，嚴格監督負責的機構進行最後修復道路設施的工程，以及就安全島指示燈的巡查及維修工作加強與機電工程署的聯繫 水務署已推行若干措施，改善文書檔案的管理系統及加強對承建商工程的監督
司法機構 (2008/0064)	如發現被告更改地址，會主動向裁判官申請許可，以修訂有關記錄
強制性公積金計劃管理局 (2008/6161)	在增加人手及調配資源後，處理僱主拖欠強制性公積金供款的個案所需時間已縮短
破產管理署 (2007/4359)	推行若干措施，以便適時向破產人提供有關其資產變現及分配的資料
學生資助辦事處 (2006/4428)	為加強對獲持續進修基金資助的課程的監管，「非自行評審資格的培訓機構課程評審指引」已加入條文，訂明培訓機構必須根據《教育條例》註冊及履行法例規定
運輸署 (2008/1509)	為方便不識字的考生，將實行電腦化口試的新安排，並容許考生自由選擇以筆試或口試方式參加甲部考試

(e) 訂立較合理的規則及收費

機構 （個案編號）	行政改善措施
康樂及文化事務署 (2007/5335)	經檢討後，已下調某體育館內攀登牆的場租，並決定把分隔攀登牆與毗連羽毛球場的「緩衝區」從收費面積扣除。
水務署 (2007/5267)	修訂行政指示，以提供更清晰的內部指引，説明如何處理水錶損壞以致用水量讀數不準確所引起的調整水費要求，讓職員有所依循
民政事務總署 (2008/0972)	取消該署於社區會堂租用者預約場地後調高場租而要求他們繳付差額的做法

(f) 為市民提供更清晰的資料

機構 （個案編號）	行政改善措施
香港海關及食環署 (2008/3258-3259)	採取積極措施，提醒旅客有關攜帶生肉進入香港的限制
房屋署 (2007/4217)	為免租戶誤會或不滿，已推行措施，通知新租戶或獲准調遷的租戶，在租約期內他們可能要再搬遷
環境保護署 (2008/1855)	已改善通知車主有關寬限期及引擎需要修理的程序
入境處 (2008/1984)	在申請香港特別行政區護照説明書內提供更清晰的資料，而各出入境辦事處亦列明投遞箱的服務時間

(g) 員工培訓

機構 （個案編號）	行政改善措施
房屋署 (2007/0310)	為職員及管理公司提供培訓及指引，以便他們處理單身租戶在公屋單位內身故的個案
入境處 (2008/2450)	修訂指引，讓前線人員更加明白更改香港特別行政區護照資料的程序